實體零售初創不易 顧客體驗需步步到位



個案背景

香港近年商舖租金從高位顯著回落，而零售市場亦穩步復蘇，2025 年零售業總銷貨值回復增長，吸引一些有意經營實體零售業務的人士躍躍欲試。一位「問問專家」業務諮詢服務申請人鍾先生也打算趁此機會租舖創業。

申請人提出的問題

鍾先生在銅鑼灣區租用了一個面積不大的商舖以售賣台灣伴手禮。他本人以往從事會計工作，沒有開店銷售的經驗，希望就初創階段的業務營運問題諮詢顧問。

專家顧問提供的分析和意見

工業貿易署「問問專家」企業策略顧問刁俊源先生曾與申請人鍾先生詳談。在銷售方面，刁先生首先建議鍾先生做好視覺營銷。他指出：「對實體營銷來說，店面設計的視覺效果必須能吸引路人注意。商戶可以在櫥窗及入口當眼處擺放吸睛的貨品，例如突出促銷特價品、特色或熱銷貨品，或定期提供不同的折扣優惠，務求令潛在顧客駐足停步，入店內拿起第一件貨品。貨品亦要連結顧客的真實需求，才能引導他們思考價格是否吸引，再決定購買。當顧客選好貨品後，付款過程要舒適及便捷，因為太麻煩或耗時過長的付款流程可能會為顧客帶來不太愉快的購物體驗，從而降低他們再臨的機會，甚至令致顧客寧可放棄心儀的貨品也要中止交易。整個購物過程環環相扣，只要任何一環出現問題，也可能導致銷售不成功。這些都是做零售生意必須充分理解和執行到位的。」刁先生又提醒，傳統的推廣方式例如刊登廣告、派發傳單等未必最符合成本效益。他建議鍾先生多利用網上宣傳，例如在社交平台或生活平台（如Facebook、Instagram、小紅書）分享貨品資訊及折扣優惠等，結合網上推廣的高效便捷和實體商舖為顧客帶來的愉快購物體驗，開拓更多商機。

刁先生表示，鍾先生的個案帶出了本地實體零售初創的挑戰。他直言實體零售作為創業嘗試着實不易。一些創業家藉商舖租金下調的機會享受低風險創業，可一旦租金回升，而銷售升幅趕不上租金成本上漲的話，盈利難免下降，甚至收支情況逆轉，經營會變得非常困難。再者，舖租以外還有其他範疇需要資金投入，發掘和營銷貨品本身更需勞心勞力。

刁先生不諱言創業的要求極高，只有少數初出茅廬的創業家能成功獲利並生存下來，而創業者更往往需要擔任商人、新貨品發掘者、銷售員、日常業務經營者等多個角色，除了要深入掌握貨品和服務外，亦要了解市場和客戶的需求。創業者在過程中要不斷學習、不斷適應，這些都需要熱誠作為動力。他以鍾先生的業務為例，店舖以售賣台式伴手禮為主，鍾先生要成為一名台式零食專家，讓顧客一想到台式零食就聯想到自己的店舖。

刁先生又提醒創業者實行創業大計前要思考的問題：「創業能否為我開拓一個事業新方向？相關業務是否自己所長？行業是否有持續發展機會和成長空間？」

申請人與專家顧問會面後如何處理問題

鍾先生認同顧問刁先生的建議，把一些較吸引的貨品陳列在商店入口的當眼處，並推出折扣優惠，又在不同網上平台發帖文宣傳。為了降低經營成本以保持收支平衡，鍾先生亦選擇「一腳踢」經營店舖，一人分飾多角。

專家顧問就個案指出中小企業可學習到的重點和精要

專家建議：「實體零售創業不易，引流到付款流程需步步到位。創業要超越初始熱誠，計劃全面，理性實踐，執行到位，方能行穩致遠。」

在「問問專家」業務諮詢服務個案分析集內提供的任何意見、結論或建議，
並不代表香港特別行政區政府及工業貿易署的觀點。